

KOORDINASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK JAWA TIMUR, OMBUDSMAN RI KUNJUNGI WAKIL GUBERNUR

Jum'at, 28 Mei 2021 - Imanda Kartika Sari

Surabaya - Rombongan Ombudsman RI yang terdiri dari Ketua Ombudsman Mokhammad Najih, Anggota Ombudsman RI Johannes Widijantoro, Kepala Ombudsman Perwakilan Jawa Timur Agus Mutaqqin dan para Asisten Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berkunjung ke Kantor Gubernur pada Jumat (28/05/2021). Kunjungan yang diterima oleh Wakil Gubernur Emil Elestianto Dardak dan jajaran Inspektorat Pemprov Jawa Timur ini dalam rangka koordinasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Jawa Timur.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih menyampaikan bahwa jumlah laporan pengaduan publik yang masuk melalui Ombudsman Perwakilan Jawa Timur berjumlah 408 laporan pada tahun 2021 dan 160 laporan Triwulan I 2021.

Mokh Najih menambahkan jika dibandingkan dengan Provinsi lain laporan pengaduan pelayanan publik di Jawa Timur terhitung tinggi. Namun ia berpendapat bahwa tingginya laporan di Jawa Timur bukan berarti kualitas pelayanan di Jawa Timur rendah tetapi respons publik terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin lebih baik.

Mokh Najih meminta agar Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat mengajak masyarakat agar tidak ragu dalam menuntut pelayanan publik yang lebih baik. "Kita akan cari win win solution sehingga bertemu antara tuntutan masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik," ucapnya.

Sebagai upaya pengawasan pelayanan publik sebagaimana fungsi dan tugasnya, Ombudsman RI melalukan kajian dan survey terhadap standar kegiatan pelayanan publik. Mokh Najih berencana agar survey kepatuhan pelayanan publik tahun ini dapat menjangkau seluruh pelayanan publik. "Kita berharap Provinsi Jawa Timur tidak mendapat nilai merah," pungkasnya.

"Terkait survey kepatuhan kami siap bekerja sama sebaik-baiknya dan mudah-mudahan 38 kabupaten/kota juga siap untuk merespons dengan antusiasme yang sama baiknya," ucap Emil.

Emil menggambarkan sebagai upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur, pemerintah provinsi Jawa Timur tengah berupaya bereksplorasi dalam penggunaan teknologi melalui SP4N Lapor dan OSS (Online Single Submission). Harapannya agar pelayanan publik lebih tepat sasaran dan efektif. (iks)